

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

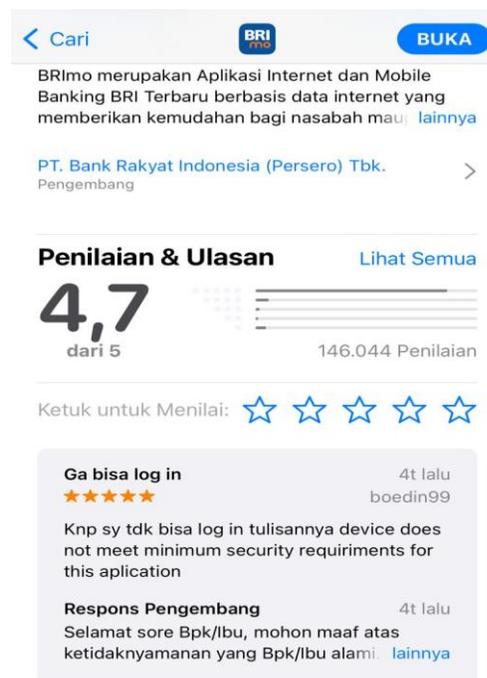
Kemajuan teknologi informasi dan internet telah mengubah cara bisnis berinteraksi dengan pelanggannya. di era digitalisasi, layanan perbankan daring seperti BRIMO telah menjadi pilihan yang semakin populer bagi banyak nasabah. Untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, penting untuk memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kedua aspek tersebut. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan BRIMO dengan menggunakan model *E-Service Quality* serta menganalisis dampaknya terhadap loyalitas dan kepuasan pengguna(Mahendra & Permatasari, 2022).

Cara untuk mengatasi permintaan tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi secara efisien, berfokus pada peningkatan kualitas layanan daring, atau *E-Service Quality*. Saat menerapkan proses Kualitas Layanan Elektronik, penting untuk mempertimbangkan keramahan pengguna, akuntabilitas, kecepatan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi BRIMO. Jika hasil kerja aplikasi BRIMO tidak sesuai dengan harapan, pelanggan tidak akan merasa puas. Namun, jika hasil kerja aplikasi BRIMO sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas(Ekonomi et al., 2023).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menyediakan layanan *mobile banking* melalui aplikasi yang pertama kali diluncurkan pada Februari 2019 untuk memenuhi kebutuhan nasabah BRI akan transaksi perbankan digital hanya dengan menggunakan smartphone. Seiring berjalannya waktu, telah berevolusi untuk menawarkan berbagai layanan yang mempermudah transaksi digital bagi nasabah, seperti transfer antar bank, isi ulang dompet digital, pembayaran berbasis *QR*, tarik tunai tanpa menggunakan

ATM, serta fitur seperti sidik jari dan pengenalan wajah untuk *login* aplikasi (Damayanti & Palupi, 2023).

Aplikasi BRIMO mendapatkan rating keseluruhan bintang (4.7 dari 5.0) di *Google Playstore* ini merupakan perkembangan yang sangat pesat dari tahun tahun sebelumnya dan tentunya sudah banyak digunakan. Mayoritas keluhan pengguna yang diajukan berkaitan dengan masalah *Login*, adanya notifikasi yang muncul berulang ulang verifikasi wajah yang selalu gagal. karena itu, lembaga perbankan harus lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah tersebut.



Gambar 1. 1 Ulasan Brimo BRI

Service Quality bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan, serta memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Teori teori saat ini tentang kualitas layanan disediakan di lingkungan internet yaitu *E-Service Quality*, telah dikembangkan untuk mengevaluasi layanan online.

Menurut Zeithaml, *SERVQUAL* adalah suatu metode yang didasarkan pada pengalaman empiris yang dapat digunakan oleh organisasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan seharusnya dimulai dari pemahaman

akan kebutuhan konsumen dan diakhiri dengan persepsi konsumen (Penilasari & Nugraha, 2021). Para peneliti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry awalnya memperkenalkan teori kualitas layanan pada tahun 1985 dengan lima dimensi, yaitu aspek fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), responsif (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), dan jaminan (*Assurance*).

Kepentingan kualitas layanan dalam memperkuat ikatan pelanggan dengan penyedia layanan sangatlah penting. Penilaian keseluruhan terhadap kualitas layanan dalam industri telekomunikasi sangat bergantung pada persepsi pelanggan terhadap kestabilan dan kehandalan jaringan. Pemberian layanan yang berkualitas tinggi oleh perusahaan dapat merangsang loyalitas pelanggan dan meningkatkan profitabilitas perusahaan, dari sudut pandang perusahaan, aspek kualitas layanan elektronik yang perlu diperhatikan adalah kemudahan penggunaan, ketersediaan sistem, desain *website*, keandalan, keamanan dan privasi, daya tanggap, dan empati (Mahendra & Permatasari, 2022).

Sebagai landasan untuk penelitian ini, penulis menggunakan studi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Menggunakan Model *E-Service Quality* sebagai referensi. Dari temuan dalam penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel *E-loyalty* (Faisal Azhar & Tantra, 2023). Yang menjadi perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dijalankan adalah terdapat di variabel penelitian dimana penelitian sebelumnya berfokus pada *E-Loyalty* sedangkan penelitian yang akan dijalankan berfokus pada Kepuasan dan loyalitas Pengguna.

Terdapat beberapa Penelitian terdahulu diantaranya (Zenda Eka Brilian et al., 2022) meneliti Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Pada Pelanggan PT. X Fitur PT. X menunjukkan hasil Penelitian bahwa *E-Service Quality* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *E-Loyalty* pada pelanggan PT X, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian lainya oleh (Kamil & Fordian, 2023) *Do e-service quality affect satisfaction A study on Mobile Banking User*, hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kualitas layanan elektronik dan pemulihan elektronik dapat

memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi mobile banking. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan perbankan untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan pada layanan mereka, baik dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna maupun dalam penanganan masalah transaksi dengan lebih efisien.

Penelitian lain oleh (Laksono et al., 2020) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model *E-Service Quality*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi dan variabel privasi memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna dan disarankan untuk Telkomsel bisa memperbaiki, meningkatkan efisiensi layanan aplikasi MyTelkomsel. Selain itu, langkah-langkah perbaikan juga dapat difokuskan pada memperkuat keamanan dan privasi data pengguna dalam aplikasi.

Alasan peneliti memilih Mahasiswa Universitas Merdeka Malang (UNMER) dalam penelitian ini dikarenakan, UNMER memiliki jumlah mahasiswa yang besar dan terpusat di satu lokasi, memudahkan dalam mendistribusikan kuesioner dan mengumpulkan sampel untuk penelitian.

Mahasiswa UNMER terbiasa menggunakan aplikasi teknologi dalam kehidupan sehari-hari dan memiliki tingkat literasi digital yang tinggi. sehingga mereka dapat memberikan informasi mengenai penggunaan layanan perbankan online. dengan penggunaan Sampel Mahasiswa UNMER, diharapkan penelitian ini dapat menghasilkan data yang akurat dan relevan serta memberikan wawasan pengetahuan tentang persepsi dan penggunaan di kalangan komunitas Mahasiswa.

Dengan melihat penjabaran diatas, dengan segala masalah yang dihadapi maka saya termotivasi untuk meneliti terkait “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BRIMO MENGGUNAKAN MODEL *E-SERVICE QUALITY*.”

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan (*E-Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan (*E-Service Quality*) terhadap loyalitas pengguna?
3. Sejauh mana kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pengguna?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah dalam penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Service Quality* pada Aplikasi BRIMO
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* pada pengguna Aplikasi BRIMO
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Akademis
Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat dan pemahaman yang berharga, serta menghasilkan informasi yang dapat memberikan kontribusi bagi pembaca dan program studi sistem informasi Universitas Merdeka Malang secara khusus.
2. Peneliti
Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, terutama pada pengembangan keterampilan serta kemampuan pada bidang mengevaluasi kualitas pada pelayanan. Serta dapat menambah informasi tentang penilaian antarmuka pengguna aplikasi *mobile banking*.

3. Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih terhadap kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna dengan metode *service quality* juga memberikan acuan untuk pengembangan sistem guna meningkatkan layanan dan memastikan kepuasan pengguna selalu terjaga dan ditingkatkan.

1.5.Batasan Masalah

1. Penelitian ini difokuskan pada pengguna yang merupakan salah satu layanan *e-banking* di Indonesia.
2. Penelitian ini tidak membahas pada factor-faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi seperti kualitas pada jaringan internet dan perangkat pengguna yang digunakan.
3. Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *metode e-service quality*.